

【研究資料】

公共スポーツ施設に対する満足度に影響を与える要因

— 一世田谷区内公共温水プールの調査から —

北見 好¹⁾, 佐野昌行²⁾, 久木田謙介²⁾, 富田幸博¹⁾¹⁾ 日本体育大学体育経営管理学的研究室²⁾ 日本体育大学非常勤講師

The factors that influence satisfaction for public sport facilities

— An investigation about a public pool in Setagaya —

Yoshimi KITAMI, Masayuki SANO, Kensuke KUKITA and Yukihiro TOMITA

Abstract: The purpose of this study is to investigate the satisfaction of people using public sport facilities and to consider the influencing factors of overall satisfaction for facility users.

The main findings of this study are summarized as follows:

1. Overall satisfaction for all users was related to 6 categories such as locker room, safety management system, hospitality, usage fee, shower rooms, and exercise equipment.
2. Overall satisfaction for male users was related to 6 categories such as locker room, safety management system, hospitality, usage fee, exercise equipment, and shower rooms.
3. Overall satisfaction for female users was related to 3 categories such as locker room, hospitality, and safety management system.
4. Overall satisfaction for the users of the age 20 to 40 years old was related to 4 categories such as safety management system, hospitality, locker room, and usage fee.
5. Overall satisfaction for the users of the age 50 to 60 years old was related to 5 categories such as locker room, safety management system, usage fee, bathroom, and hospitality.
6. Overall satisfaction for the users of the age 70 to 90 years old was related to 5 categories such as hospitality, locker room, shower rooms, safety management system, and exercise equipment.

(Received: June 20, 2011 Accepted: September 5, 2011)

Key words: public sport facility, customer satisfaction, sport services

キーワード：公共スポーツ施設, 利用者満足度, スポーツサービス

1. 目 的

日本においてスポーツ振興を図るうえで今日、スポーツ施設の整備・充実が欠かせないものとなっている。2010年8月に公表された「スポーツ立国戦略」¹⁾では、スポーツ振興の基本的考え方として「人々が生涯にわたってスポーツに親しむことができる環境をハード（施設等）、ソフト（プログラム・指導者等）の両面から整備する」ことが示され、さらに具体的な施策として学校体育施設の有効活用と地域におけるスポーツ施設の整備等による「身近なスポーツ活動の場の確保」が掲げられているのである。ところがこのうち学校体育施設の活用に関しては、スポーツ立国戦略の策定に

向けたヒアリングにおいて、学校開放事業の「利用可能な時間は既に飽和状態である」ことが指摘されている²⁾。したがって今後、日本のスポーツ振興においては、地域におけるスポーツ活動の拠点のひとつである公共スポーツ施設の整備に大きな期待が寄せられているといえよう。

しかしながら国内の公共スポーツ施設に目を向けると、かつては「管理あって経営なし」、「安からう悪からう」と言われるなど維持管理の機能ばかりが目立ち、利用者サービスの向上に努める経営努力がなされてこなかったことが指摘された^{3,4)}。

このような批判が高まる中、2003年9月から、公の施設について「指定管理者制度」が導入された。これ

は公の施設の管理運営を民間企業等が担うようにするもので、「多様化する住民ニーズにより効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上を図る」⁵⁾ことを目的のひとつとしている。総務省の調査によれば、2009年4月の時点で全国約7万の施設にこの制度が導入され、公共スポーツ施設においても13,742施設がこの制度を採用している⁶⁾。したがってこれをきっかけとして近年では、上述した「スポーツ立国戦略」等によるスポーツ振興政策の展開ともあいまって、公共スポーツ施設における利用者サービスの向上が図られるようになった。

スポーツ施設において利用者サービスの向上を図るためには、顧客志向の視点に立った経営が必要とされよう。顧客志向の経営とは、顧客の満足を目指す考え方、プログラムやサービスの提供よりも消費者の欲求を満足させることに重点を置く点において、販売志向の考え方と対比されるものである^{7,8)}。したがって公共スポーツ施設において顧客志向の経営を行うには、利用者の視点から現在のサービスの質を評価するため、施設利用者のサービスに対する満足度について明らかにすることが必要となる。

公共スポーツ施設における利用者の満足度に関してはこれまで、地域スポーツ振興の視点から調査・研究が進められてきた。平松⁹⁾は公共スポーツ施設、公共外スポーツ施設、学校開放施設の三施設における利用者の満足度を比較することで、公共スポーツ施設は利用者における満足層の割合が相対的に少なく、地域住民にとってやや縁遠い施設となっていることを指摘した。また中ほか^{10,11)}は、公共スポーツ施設に対する利用者の満足度と要望に着目し、利用者への質問紙調査によって両者の因子構造を明らかにした。加えて公共スポーツ施設において提供されるサービスをハードウェア、ソフトウェア、ヒューマンウェアに分類し、これらが相互に密接な関係を有していることを示した上で、多面的な施策によって利用者のニーズに対応する必要性を指摘している。また中西^{12,13)}による研究では、「運動者（顧客）満足や顧客ロイヤルティの獲得、競争優位性の維持および利用者数（生産性や収益性等）の改善のための機動力」であるサービスクオリティの観点から、公共スポーツ施設のサービスが検討され、サービスクオリティを構成する七つの因子が抽出されるとともに、スポーツ施設利用者が不満を感じる場面が明らかにされた。

これらの先行する研究によって、公共スポーツ施設利用者のサービスに対する満足度を構成する因子が明らかにされてきた。そのため今後は、「手段の学」、「実践の学」¹⁴⁾という性格をもつスポーツ経営学の立場か

ら、より実践的な示唆を見据えた研究が行われなければならない。この点に関しては、間野¹⁵⁾が指定管理者制度の導入前後における公共スポーツ施設利用者の満足度について明らかにした研究のなかで、利用者の属性の変化や、既存利用者と新規利用者の分類に留意して満足度について分析することを今後の課題として挙げている点からも、施設利用者の満足度に関する詳細な調査・分析が必要とされていることがわかる。

そこで本研究では、公共スポーツ施設におけるサービスの向上を見据え、東京都世田谷区内の公共スポーツ施設で施設利用者に対する質問紙調査を実施し、施設利用における総合的な満足度に影響を与える要因を性別・年代別に分析した。

2. 方 法

本研究では、公共スポーツ施設に対する利用者の満足度とその要因について明らかにするため、東京都世田谷区内のA公共温水プールにおいて利用者に対する質問紙調査を実施した。A公共温水プールは1967年の設立以降、世田谷区内のスポーツ振興の中核的役割を担うスポーツ施設のひとつに位置づけられ、区民体育大会等の全区的な大会の拠点となるなどして活用されてきた。2006年の指定管理者制度導入後は新公共経営の理念のもと、利用者第一主義の精神で経営され、ホームページ等での広報活動、元旦からの営業、アクアビクス教室や水泳教室などのソフト事業展開等を積極的に行っている。また、この施設では定期的に利用者アンケートを実施しており、そこで得られた結果に基づいて施設の修繕や経営の改善を図っている。このような施設経営に対し、財団法人日本体育施設協会は指定管理者総合評価において最上位となるAAA（極めて安定的かつ良好な状態）の格付けを与えており、指定管理者制度を導入したスポーツ施設経営のモデルとして全国から注目が集まっている。したがって、A公共温水プールにおいて施設利用に対する満足度とその要因について調査することは、この施設の経営改善による利用者の満足度向上につながるものであり、さらに全国の公共スポーツ施設におけるサービス向上にも大きな影響を及ぼすものといえる。

調査の詳細は以下のとおりである。

1. 調査期間

2010年12月6日（月）から10日（金）、12月12日（日）および12月18日（土）の7日間を調査期間とした。

2. 調査対象者

調査対象者は、A公共温水プールを利用した20歳以上の男女とした。982名からの回答が得られ、調査項目に対する無回答を除いた812名（男性503名、女性309名、有効回答率82.7%）を分析対象とした。

3. 調査票の配布・回収方法

調査票の配布・回収は、温水プール利用者が必ず通る出入り口付近で行った。調査票の配布にあたってはまず、温水プール利用を終えた調査対象者に対し、調査員が調査概要の説明を行い、同意を得たうえで調査票を配布した。調査対象者が記入したのち、調査員がその場で調査票を回収した。

4. 調査項目

調査項目は、中西によるサービス・クオリティに関する研究をはじめ、スポーツ施設利用者を対象とした従前の研究^{9-13,15)}を参考に、8項目（1. 利用料金、2. 開館日等の設定、3. 係員の応対、4. 更衣室の設備、5. シャワールームの設備、6. トイレの設備、7. 運動器具の種類、8. 施設の安全管理体制）を設定し、「総合的な満足度」を加えて全9項目とした。調査票には「当施設の設備・サービスについて、満足度をお答えください」としたうえで、上記1～8項目を順に記載し、最後に「当施設の設備・サービスに対する総合的な満足度をお答えください」との質問を設けた。回答方法には「満足である」、「やや満足である」、「どちらともいえない」、「やや不満である」、「不満である」の5段階のリッカート尺度を用いた。また、分析で使用するため性別および年代についても記入してもらった。

5. 分析方法

分析においてはまず、調査で得られた5段階の回答を5～1点に換算し、ピアソンの積率相関係数を用いて施設利用者全体および性別、年代別で各変数間の関係を確認した。そして、「総合的な満足度」を目的変数とし、1. 利用料金、2. 開館日等の設定、3. 係員の応対、4. 更衣室の設備、5. シャワールームの設備、6. トイレの設備、7. 運動器具の種類、8. 施設の安全管理体制の8項目を説明変数とするステップワイズ法による重回帰分析を行った。統計処理には統計解析ソフト IBM SPSS Statistics 19.0 を使用した。

3. 結果および考察

利用者全体の満足度とその要因

図1は利用者全体の総合的な満足度の内訳を示したものである。

表1は全体における各項目の相関係数を示したものである。相関の強さはさまざまであるが調査を実施したすべての項目間に正の相関が認められた。

相関がみられた項目についてステップワイズ法による重回帰分析を行った。

図2は利用者全体の重回帰係数を示している。分析を行った結果、総合的な満足度と更衣室の設備、施設の安全管理体制、係員の応対、利用料金、シャワールームの設備および運動器具の種類に関連がみられた。

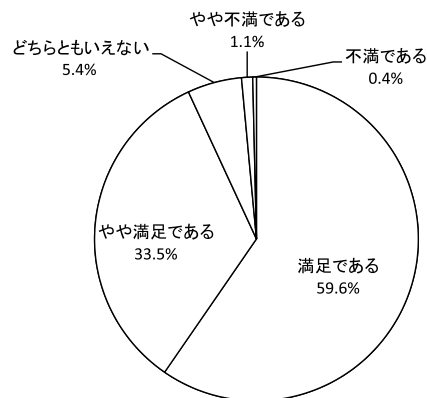


図1 利用者全体の総合的な満足度

本研究の調査票作成にあたっては、中西¹²⁾によるスポーツ施設のサービス・クオリティに関する研究を参考にしており、ここで得られた結果は先行研究とほぼ同様であったといえる。ただし、先行研究で使用された調査票は、施設についての項目が1項目となっていたのに対し、本研究ではトイレ、シャワールーム、更衣室の3項目を設定した。中西¹³⁾は、公共スポーツ施設におけるサービス・エンカウンターについて調査した結果、利用者の多くはロッカールームや浴室・サウナ等に不満を感じており、トイレには不満を感じていないと報告している。これは本研究の結果と類似しており、項目を細かく分けることで施設の満足度に関してより詳細なデータが得られる可能性が示唆された。

性別にみた満足度とその要因

図3および図4は、それぞれ男性利用者および女性利用者の総合的な満足度の内訳を示したものである。

表2および表3は、それぞれ男性利用者および女性利用者における各項目の相関係数を示したものである。相関の強さはさまざまであるが調査を実施したすべての項目間に正の相関が認められた。

相関が認められた項目についてステップワイズ法による重回帰分析を行った。

図5は男性利用者の重回帰係数を示している。分析を行った結果、総合的な満足度と更衣室の設備、施設の安全管理体制、係員の応対、利用料金、運動器具の種類およびシャワールームの設備に関連がみられた。

図6は女性利用者の重回帰係数を示している。分析を行った結果、総合的な満足度と更衣室の設備、係員の応対および施設の安全管理体制に関連がみられた。

中ほか¹¹⁾は施設利用者の要望を調査した結果、20歳代群および50歳代群において、男性が女性に比べ多くの項目で強い要望をもっていると報告している。また、団¹⁶⁾は20歳代以降の男性の多くは職業を持っており、利用者の運動欲求が多様化していると述べている。し

表 1 利用者全体における各項目の相関係数

全体	総合的な満足度	1. 利用料金	2. 開館日等の設定	3. 係員の対応	4. 更衣室の設備	5. シャワールームの設備	6. トイレの設備	7. 運動器具の種類	8. 施設の安全管理体制
総合的な満足度									
1. 利用料金	.365 ***								
2. 開館日等の設定	.345 ***	.435 ***							
3. 係員の対応	.486 ***	.364 ***	.342 ***						
4. 更衣室の設備	.528 ***	.249 ***	.303 ***	.398 ***					
5. シャワールームの設備	.462 ***	.197 ***	.233 ***	.338 ***	.630 ***				
6. トイレの設備	.432 ***	.219 ***	.266 ***	.387 ***	.559 ***	.572 ***			
7. 運動器具の種類	.380 ***	.212 ***	.254 ***	.244 ***	.328 ***	.387 ***	.423 ***		
8. 施設の安全管理体制	.520 ***	.323 ***	.388 ***	.398 ***	.422 ***	.410 ***	.428 ***	.462 ***	

*** $p < .001$

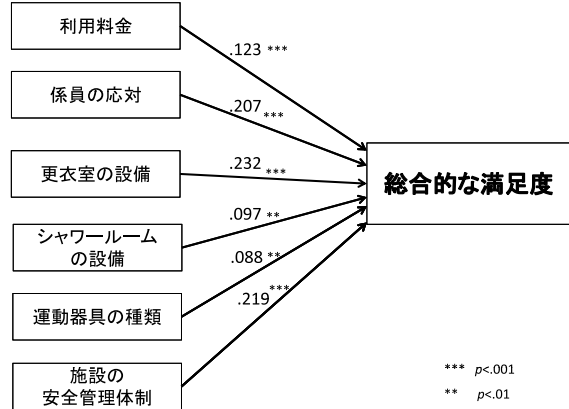


図 2 利用者全体の重回帰係数

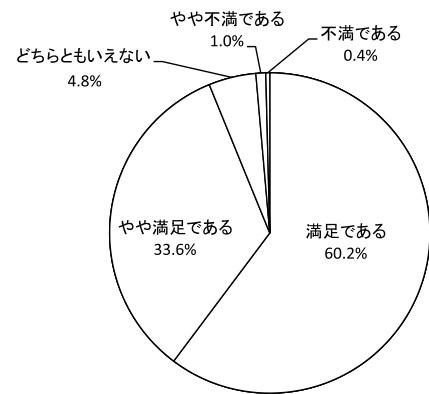


図 3 男性利用者の総合的な満足度

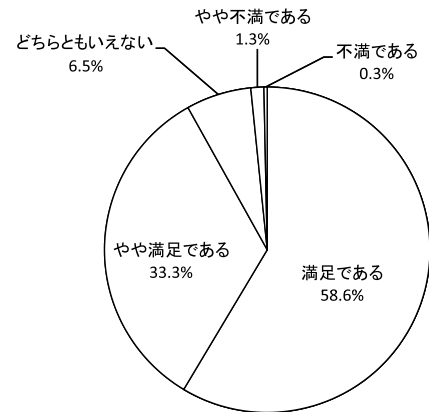


図 4 女性利用者の総合的な満足度

たがって、本研究においても男性の方が運動に対するニーズが多様化しているために、総合的な満足度に影響を及ぼす項目数が多くなったものと推察される。

年代別にみた満足度とその要因

図 7、図 8、図 9 はそれぞれ 20 ～ 40 歳代、50 ～ 60 歳代、70 ～ 90 歳代の利用者の総合的な満足度の内訳を示したものである。

表2 男性利用者における各項目の相関係数

男性	総合的な満足度	1. 利用料金	2. 開館日等の設定	3. 係員の応対	4. 更衣室の設備	5. シャワールームの設備	6. トイレの設備	7. 運動器具の種類	8. 施設の安全管理体制
総合的な満足度									
1. 利用料金	.364 ***								
2. 開館日等の設定	.389 ***	.467 ***							
3. 係員の応対	.491 ***	.350 ***	.399 ***						
4. 更衣室の設備	.560 ***	.187 ***	.328 ***	.397 ***					
5. シャワールームの設備	.476 ***	.144 ***	.235 ***	.329 ***	.646 ***				
6. トイレの設備	.480 ***	.176 ***	.261 ***	.416 ***	.598 ***	.631 ***			
7. 運動器具の種類	.452 ***	.241 ***	.260 ***	.297 ***	.402 ***	.439 ***	.492 ***		
8. 施設の安全管理体制	.573 ***	.299 ***	.418 ***	.452 ***	.489 ***	.419 ***	.466 ***	.477 ***	

*** $p < .001$

表3 女性利用者における各項目の相関係数

女性	総合的な満足度	1. 利用料金	2. 開館日等の設定	3. 係員の応対	4. 更衣室の設備	5. シャワールームの設備	6. トイレの設備	7. 運動器具の種類	8. 施設の安全管理体制
総合的な満足度									
1. 利用料金	.366 ***								
2. 開館日等の設定	.275 ***	.379 ***							
3. 係員の応対	.478 ***	.385 ***	.249 ***						
4. 更衣室の設備	.493 ***	.372 ***	.265 ***	.421 ***					
5. シャワールームの設備	.442 ***	.282 ***	.232 ***	.353 ***	.610 ***				
6. トイレの設備	.357 ***	.292 ***	.276 ***	.344 ***	.488 ***	.476 ***			
7. 運動器具の種類	.268 ***	.166 **	.243 ***	.160 **	.223 ***	.312 ***	.316 ***		
8. 施設の安全管理体制	.441 ***	.363 ***	.339 ***	.317 ***	.308 ***	.396 ***	.365 ***	.441 ***	

*** $p < .001$, ** $p < .01$

公共スポーツ施設に対する満足度に影響を与える要因

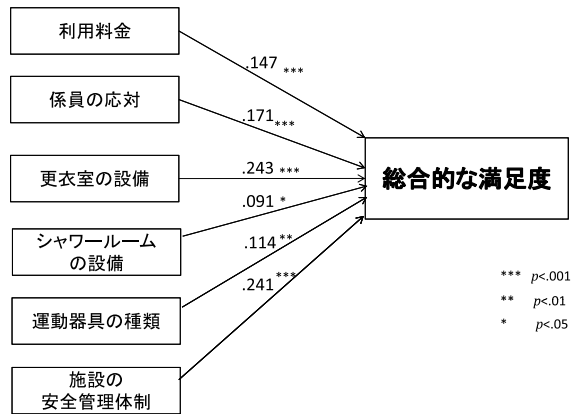


図5 男性利用者の重回帰係数

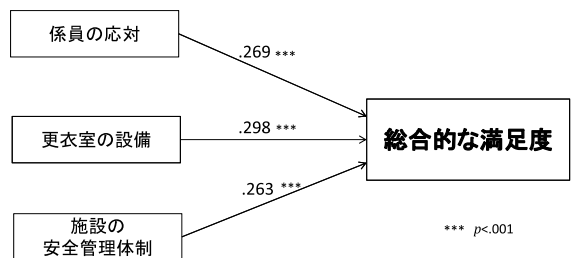


図6 女性利用者の重回帰係数

表4、表5、表6はそれぞれ20～40歳代、50～60歳代、70～90歳代の利用者における各項目の相関係数を示したものである。相関の強さはさまざまであるが調査を実施したすべての項目間に正の相関が認められた。

相関がみられた項目についてステップワイズ法による重回帰分析を行った。

図10は20～40歳代の利用者の重回帰係数を示している。分析を行った結果、総合的な満足度と施設の安全管理体制、係員の応対、更衣室の設備および利用料金に関連がみられた。

図11は50～60歳代の利用者の重回帰係数を示している。分析を行った結果、総合的な満足度と更衣室の設備、施設の安全管理体制、利用料金、トイレの設備および係員の応対に関連がみられた。

図12は70～90歳代の利用者の重回帰係数を示している。分析を行った結果、総合的な満足度と係員の応対、更衣室の設備、シャワールームの設備、施設の安全管理体制および運動器具の種類に関連がみられた。

これらの結果から、各年代における共通事項として総合的な満足度と係員の応対、更衣室の設備および施設の安全管理体制の3項目に関連があることが明らかになった。

柳沢¹⁷⁾は、スポーツ施設サービス業において体育・スポーツ経営が生み出す付加価値を、スポーツの一時的便益（スポーツの楽しさや身体的効果などのスポー

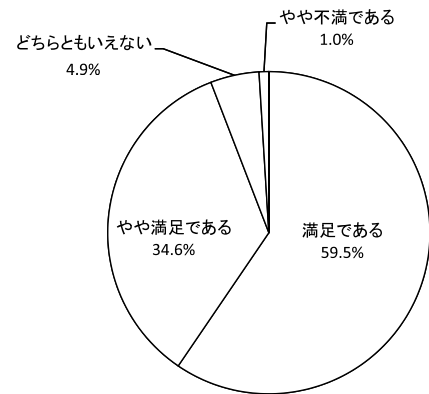


図7 20～40歳代の利用者の総合的な満足度

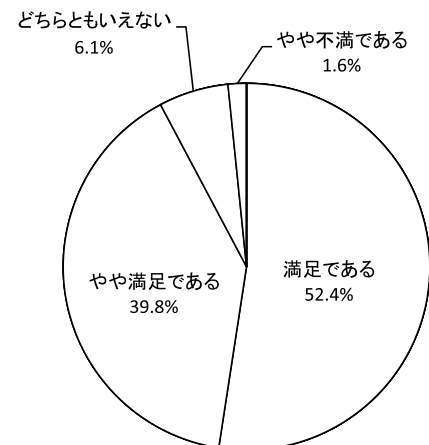


図8 50～60歳代の利用者の総合的な満足度

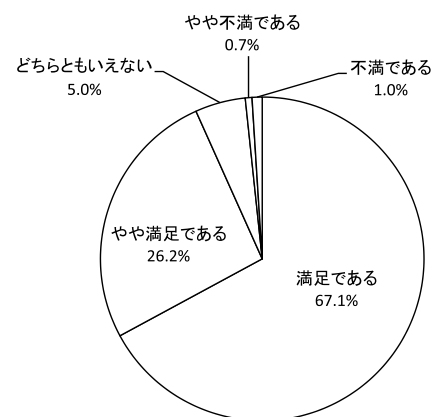


図9 70～90歳代の利用者の総合的な満足度

ツの持つ本質的価値）と二次的便益（施設の雰囲気や接客の良さなどの周知的・情緒的価値）とに分けて理解すれば、従来は前者のみで営まれていたが、商品化が進む過程、あるいは施設競争が進む過程で後者の創造が重要になってきたと述べている。このことを鑑みるとA公共温水プールにおける係員の応対については、指定管理者制度の導入により売り上げの一部を収入とすることが可能となったことにより、二次的便益の重要性が増し、総合的な満足度に影響を及ぼす項目

表 4 20～40 歳代の利用者における各項目の相関係数

20～40 歳	総合的な満足度	1. 利用料金	2. 開館日等の設定	3. 係員の対応	4. 更衣室の設備	5. シャワールームの設備	6. トイレの設備	7. 運動器具の種類	8. 施設の安全管理体制
総合的な満足度									
1. 利用料金	.425 ***								
2. 開館日等の設定	.420 ***	.431 ***							
3. 係員の対応	.476 ***	.380 ***	.424 ***						
4. 更衣室の設備	.503 ***	.320 ***	.385 ***	.403 ***					
5. シャワールームの設備	.380 ***	.188 **	.181 **	.261 ***	.610 ***				
6. トイレの設備	.372 ***	.217 ***	.302 ***	.381 ***	.514 ***	.474 ***			
7. 運動器具の種類	.423 ***	.288 ***	.266 ***	.322 ***	.483 ***	.419 ***	.521 ***		
8. 施設の安全管理体制	.574 ***	.301 ***	.419 ***	.333 ***	.466 ***	.400 ***	.408 ***	.532 ***	

*** $p<.001$, ** $p<.01$

表 5 50～60 歳代の利用者における各項目の相関係数

50～60 歳	総合的な満足度	1. 利用料金	2. 開館日等の設定	3. 係員の対応	4. 更衣室の設備	5. シャワールームの設備	6. トイレの設備	7. 運動器具の種類	8. 施設の安全管理体制
総合的な満足度									
1. 利用料金	.385 ***								
2. 開館日等の設定	.306 ***	.458 ***							
3. 係員の対応	.495 ***	.334 ***	.316 ***						
4. 更衣室の設備	.575 ***	.191 ***	.267 ***	.443 ***					
5. シャワールームの設備	.450 ***	.122 *	.189 ***	.324 ***	.682 ***				
6. トイレの設備	.523 ***	.145 **	.260 ***	.390 ***	.648 ***	.616 ***			
7. 運動器具の種類	.379 ***	.211 ***	.282 ***	.230 ***	.344 ***	.365 ***	.466 ***		
8. 施設の安全管理体制	.525 ***	.363 ***	.407 ***	.430 ***	.381 ***	.337 ***	.404 ***	.464 ***	

*** $p<.001$, ** $p<.01$, * $p<.05$

表 6 70～90 歳代の利用者における各項目の相関係数

70～90 歳	総合的な満足度	1. 利用料金	2. 開館日等の設定	3. 係員の対応	4. 更衣室の設備	5. シャワールームの設備	6. トイレの設備	7. 運動器具の種類	8. 施設の安全管理体制
総合的な満足度									
1. 利用料金	.303 ***								
2. 開館日等の設定	.338 ***	.426 ***							
3. 係員の対応	.486 ***	.354 ***	.305 ***						
4. 更衣室の設備	.488 ***	.288 ***	.290 ***	.351 ***					
5. シャワールームの設備	.512 ***	.289 ***	.322 ***	.399 ***	.581 ***				
6. トイレの設備	.364 ***	.286 ***	.244 ***	.370 ***	.492 ***	.570 ***			
7. 運動器具の種類	.347 ***	.146 **	.214 ***	.193 ***	.221 ***	.386 ***	.311 ***		
8. 施設の安全管理体制	.471 ***	.281 ***	.344 ***	.398 ***	.429 ***	.479 ***	.447 ***	.406 ***	

*** $p<.001$, ** $p<.01$

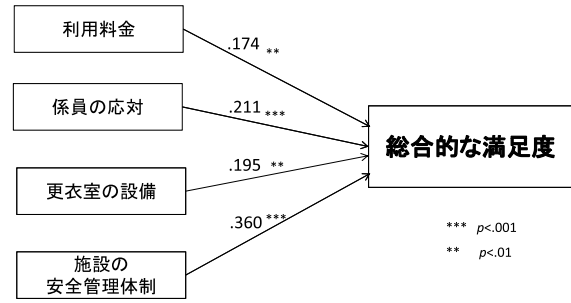


図 10 20～40 歳代の利用者の重回帰係数

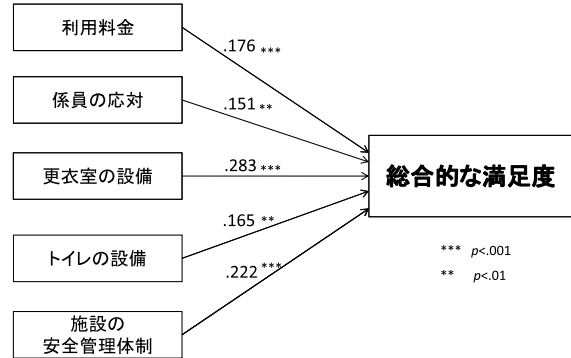


図 11 50～60 歳代の利用者の重回帰係数

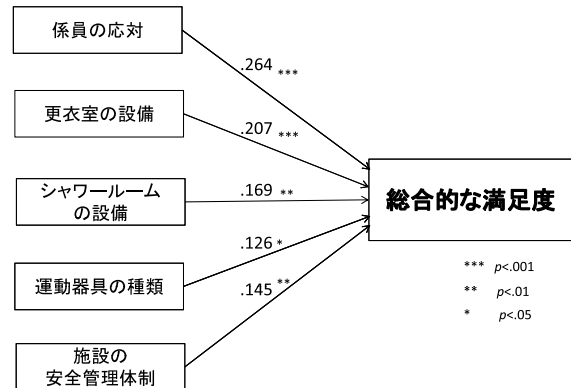


図 12 70～90 歳代の利用者の重回帰係数

となったものと推察される。

また、更衣室の設備については、公共スポーツサービスの利用者が不満を感じた場面を調査した中西¹³⁾が、ロッカールームにおいて多くの不満が発生していると報告している。温水プールにおいては、利用者が施設に来てから帰るまでの間にロッカールームを必ず誰もが利用し、比較的長い時間滞在する場所であることから、満足度に影響を及ぼしているものと考えられる。

施設の安全管理体制については近年、特にプールにおいて多くの事故が報告されており、施設の安全管理体制が見直されている^{18,19)}。このことから、各年代ともに施設の安全管理について多くの方が関心を持っており、総合的な満足度に影響を及ぼしているものと考えられる。

20～40歳代および50～60歳代において総合的な満足度と利用料金との間に関連がみられたが、70～90歳代においてこの関連性はみられなかった。スポーツ施設の利用料金は、施設利用の総合的な満足度に大きく影響を与える要因であると考えられるが、今回の調査では70～90歳の利用者において、利用料金が総合的な満足度に影響を与える要因にあげられなかったのである。このような結果が得られた要因として、A公共温水プールにおける高齢者割引制度の存在があげられる。A公共温水プールでは、調査時点において、高校生以上の利用料金が1人1回あたり400円と設定されているのに対し、65歳以上の利用料金はその半額以下となる1人1回あたり150円であった。したがって70～90歳代の利用者は非常に安価でこの施設を利用しているため、利用料金に対してはおしなべて満足しており、この項目が施設利用の総合的な満足度に影響を及ぼさなかったものと理解できる。

また70～90歳代において、総合的な満足度と運動器具の種類との間に関連がみられた。近年、高齢者の健康増進のために水中での運動が注目されており、水泳や水中ウォーキングのほか、水中でのストレッチ²⁰⁾や筋力トレーニング²¹⁾など運動器具を使用した水中エクササイズが考案されている。したがって特に70～90歳代の利用者において、水中運動のための器具に対する満足度が施設利用の総合的な満足度に影響を与えるものと考えられる。

4. まとめ

本研究は、公共スポーツ施設の利用に対する満足度を調査し、総合的な満足度に影響を与えている要因について検討することを目的とした。その結果、以下の点が明らかとなった。

1. 利用者全体の総合的な満足度は、更衣室の設備、施設の安全管理体制、係員の対応、利用料金、シャワールームの設備、運動器具の種類の6項目と関連がみられた。
2. 男性利用者の総合的な満足度は、更衣室の設備、施設の安全管理体制、係員の対応、利用料金、運動器具の種類、シャワールームの設備の6項目と関連がみられた。
3. 女性利用者の総合的な満足度は、更衣室の設備、係員の対応、施設の安全管理体制の3項目と関連がみられた。
4. 20～40歳代の利用者の総合的な満足度は、施設の安全管理体制、係員の対応、更衣室の設備、利用料金の4項目と関連がみられた。
5. 50～60歳代の利用者の総合的な満足度は、更衣室の設備、施設の安全管理体制、利用料金、トイ

レの設備、係員の対応の5項目と関連がみられた。

6. 70～90歳代の利用者の総合的な満足度は、係員の対応、更衣室の設備、シャワールームの設備、施設の安全管理体制、運動器具の種類の5項目と関連がみられた。

以上によって、公共スポーツ施設に対する満足度に影響を与える要因が性別および年代別に示された。今後は調査項目を増やすなどして、総合的な満足度に影響を及ぼす要因をより詳細に検討していくことが重要であろう。

謝辞 本研究の調査にご協力くださいました施設利用者の皆様、および世田谷区スポーツ振興財団職員の皆様に心より御礼申し上げます。

6. 文 献

- 1) 文部科学省. 「スポーツ立国戦略—スポーツコミュニティ・ニッポン—」. 2010年8月26日
- 2) 文部科学省. 参考資料, スポーツ立国戦略の策定に向けたヒアリングの主な意見概要. 「スポーツ立国戦略—スポーツコミュニティ・ニッポン—」. 2010年8月26日
- 3) 八代 勉, 柳沢和雄. 特集, 運動施設のデザイン: 公共スポーツ施設の経営と課題. 体育の科学, 41(5), p.362, 1991
- 4) 原田宗彦. 特集, 運動施設のデザイン: 体育・スポーツ施設の経営—顧客志向のマーケティング—. 「体育の科学」, 41(5), p.361, 1991
- 5) 総務省自治行政局. 「地方自治法の一部を改正する法律の公布について (通知)」. 総行第87号, 2003年7月17日
- 6) 総務省自治行政局行政課. 「公の施設の指定管理者制度の導入状況等に関する調査結果」. 2009年10月
- 7) P. コトラ著, 小坂 恕, 正田 聡, 三村優美子訳. 『マーケティング・マネジメント』. 第7版, プレジデント社, pp.14-15, 1996
- 8) J. クロンプトン, C. ラム著, 原田宗彦訳. 『公共サービスのマーケティング』. 遊時創造, p.34, 1991
- 9) 平松 携. コミュニティスポーツの振興に関して (Ⅱ) —都市住民のスポーツ施設利用と満足度に関する研究—. 「尾道短期大学研究紀要」, 30(1), pp.195-206, 1981
- 10) 中比呂志, 出村慎一, 長澤吉則, 山下秋二. 公共スポーツ施設に対する利用者の満足及び要望に関する研究. 「体育・スポーツ経営学研究」, 10(1), pp.29-42, 1993
- 11) 中比呂志, 出村慎一, 作野誠一, 南 雅樹, 小林秀紹. 公共スポーツ施設に対する市民の要望に関する研究. 「教育医学」, 39(2), pp.255-264, 1993
- 12) 中西純司. 公共スポーツ施設におけるサービス・クオリティの構造に関する研究. 「福岡教育大学紀要 第五分冊」, 44, pp.63-76, 1995
- 13) 中西純司. スポーツサービスのデリバリー・システムにおける障害点の診断: サービス・クオリティの

- 改善をめざして.「福岡教育大学紀要 第五分冊」, 49, pp.35-52, 2000
- 14) 八代 勉. “現代スポーツと体育・スポーツ経営学”. 『体育・スポーツ経営学講義』. 八代勉, 中村平編著. 大修館書店, pp.7-8, 2002
- 15) 間野義之. 公共スポーツ施設の指定管理者制度導入前後の利用者満足度の変化—A 体育館を対象とした事例研究—. 「スポーツ産業学研究」, 19(2), pp.223-229, 2009
- 16) 団 琢磨. 体育施設をめぐる問題. 『体育社会学入門』. 菅原禮編著, 大修館書店, pp.202-209, 1980
- 17) 柳沢和雄. 日本における体育・スポーツ経営学研究の動向. 「体育・スポーツ経営学研究」, 6(1), pp.52-54, 1989
- 18) プール管理運営の資格に注目. 「月刊体育施設」, 2008年5月号, pp.4-9.
- 19) 事故防止のためのプール運営・監視法. 「月刊体育施設」, 2011年5月号, pp.4-13.
- 20) 山中 毅. 『からだを作り直す山中毅の水中運動』. 毎日新聞社, pp.119-120, 2002
- 21) 八木 香. 『八木式水中ウォーキング プールでやせる!』. 土屋書店, pp.80-86, 2009
-
- 〈連絡先〉
著者名：北見 好
住 所：東京都世田谷区深沢 7-1-1
所 属：日本体育大学体育経営管理学的研究室
E-mail アドレス：kitami-yoshimi@nittai.ac.jp